

Dokument nr. 4:1

(2008-2009)

Særskilt melding

fra

SIVILOMBUDSMANNEN

Ombudsmannens undersøkelse av saksbehandlingstid og saksbehandlingsrutiner i Norsk Pasientskadeerstatning

Avgitt til Stortinget 6. oktober 2008

Til Stortinget

Ombudsmannens undersøkelse av saksbehandlingstid og saksbehandlingsrutiner i Norsk Pasientskadeerstatning

Under henvisning til lov 22. juni 1962 nr. 8 om Stortingets ombudsmann for forvaltningen § 12 annet ledd, vil jeg med dette orientere Stortinget i en særskilt melding om min undersøkelse av enkelte forhold vedrørende saksbehandlingen i Norsk Pasientskadeerstatning (NPE).

Bakgrunnen for undersøkelsen er klager jeg har mottatt i den senere tid. Disse ga grunnlag for å ta opp forhold rundt saksbehandlingstid og køordning skriftlig med NPE.

Undersøkelsen har gitt grunn til flere merknader fra min side, både hva angår behandlingstid, køordning og rutiner for håndtering av henvendelser fra erstatningssøkerne mens sakene står i kø.

Min avsluttende uttalelse av 5. september 2008, som jeg nå også sender til Stortinget som særskilt melding, er sendt til Norsk Pasientskadeerstatning og Helse- og omsorgsdepartementet. Uttalelsens pkt. 1 inneholder redegjørelse og kommentarer til saksbehandlingstiden og ressursproblemer knyttet til denne. Pkt. 2 omhandler tiltak for å redusere behandlingstiden, mens pkt. 3 inneholder en beskrivelse av køordningen for nye saker og mine merknader til denne. Pkt. 4 er en oppsummering av de foregående punktene og inneholder noen avsluttende kommentarer.

Oslo, 6. oktober 2008

Arne Fliflet

Vedlegg

Ombudsmannens uttalelse av 5. september 2008 om saksbehandlingstid og saksbehandlingsrutiner i Norsk Pasientskadeerstatning

Ombudsmannen har av eget tiltak undersøkt enkelte sider av saksbehandlingen i Norsk Pasientskadeerstatning (NPE). Undersøkelsene har rettet seg mot saksbehandlingstiden, køordningen for nye saker og rutiner for besvarelse av skriftlige henvendelser m.v.

Saksbehandlingstiden i NPE er nå uakseptabel lang. Dette er uheldig, blant annet på grunn av den store betydningen sakene har for erstatningssøkerne. De tiltakene som er iverksatt synes ikke i seg selv å være tilstrekkelige til å kunne føre til en vesentlig nedarbeiding av restansene som er opparbeidet. Den planlagte utvidelsen av NPEs arbeidsområde i 2009 vil trolig heller ikke gjøre situasjonen lettere. Det er behov for at NPE, i samarbeid med Helse- og omsorgsdepartementet, ytterligere intensiverer arbeidet med å redusere saksbehandlingstiden.

Det knytter seg klare betenkeligheter til køordningen som NPE har etablert som en del av sin saksbehandling, og det må arbeides for en avvikling så snart situasjonen tillater det. I mellomtiden bør det etableres rutiner som sørger for at skriftlige henvendelser som fremsettes mens en sak står i kø blir bekreftet mottatt av NPE. Det må videre sendes ut orienteringsbrev, forsinkelsesmeldinger og foreløpige svar som innholdsmessig tilfredsstillende kravene i forvaltningsloven § 11a annet ledd.

Sakens bakgrunn

I den senere tid har jeg mottatt flere klager på lang saksbehandlingstid i NPE. Enkelte av klagerne har også tatt opp køordningen for nye saker, som NPE har etablert som en del av sin saksbehandling. Det har videre vært satt spørsmålsteget ved håndteringen av henvendelser som fremsettes under sakens gang.

På bakgrunn av de mottatte klagene ble det besluttet å iverksette undersøkelser, og i brev 3. januar 2008 ble NPE bedt om å besvare flere spørsmål vedrørende sin saksbehandling. Det ble bedt om en oversikt over utviklingen i den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden og iverksatte tiltak for å redusere behandlingstiden. NPE ble videre bedt om å redegjøre for den etablerte køordningen for nye erstatningskrav og ordningens plass i saksbehandlingen. Det ble også stilt spørsmål om hvordan henvendelser fra søkerne håndteres mens sakene står i kø, og hvem som formelt står ansvarlig for den enkelte sak. Endelig ble NPE bedt om å redegjøre for sine strategier med sikte på å avvikle køordningen.

NPE svarte i brev hit 21. januar 2008. Svarene på spørsmålene herfra er omtalt under de respektive punktene nedenfor.

1. Saksbehandlingssituasjonen og behandlingstiden

1.1 Spørsmålene herfra og NPEs svar

NPE ble bedt om å redegjøre for antall innkomne og avsluttede saker de siste tre årene og for utviklingen i den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden. Det ble også bedt om en oversikt over antall uavsluttede saker. NPE ble videre bedt om å redegjøre for ressursituasjonen og gi sitt syn på om den anses tilfredsstillende i forhold til å kunne redusere saksbehandlingstiden i tiden fremover.

Det fremgår av svaret hit at NPE i midten av januar 2008 hadde 5 673 uavsluttede saker til behandling, hvorav 1 400 befant seg i køordningen, og 1400 var utmålingssaker, dvs. saker der ansvar er konstatert og det er utmålingen av erstatningens størrelse som gjenstår. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for ansvarssaker (tid fra saken kommer inn til ansvarsavgjørelse) ble opplyst å ha sunket fra 363 dager i 2005 til 348 dager i 2007. I samme periode økte saksbehandlingstiden i utmålingssaker (tid fra ansvarsvedtak til ferdig utbetalt erstatning) fra 328 til 429 dager. NPE har redegjort nærmere for årsakene til reduksjonen i saksbehandlingstiden for ansvarssaker, herunder et midlertidig prosjekt for saker knyttet til ortopedi/ortopedisk kirurgi, og økningen i behandlingstiden for utmålingssaker. I forhold til sistnevnte er det særskilt fremhevet at flere erfarne saksbehandlere har sluttet i NPE i den senere tid, noe som har resultert i kompetansetap og behov for omfordeling og nyopplæring. NPE understreker at det er tale om retrospektive statistikker som viser hva som er oppnådd, og som ikke sier noe om hvordan situasjonen er for saker som er under behandling. Om ressursituasjonen uttaler NPE:

«NPE har over lengre tid opplevd en situasjon med manglende samsvar mellom sakstilgang og tildelte ressurser. Det kan i denne sammenheng vises til at i perioden 2003-2006 økte saksmengden med 61 prosent, mens tildelt driftsbudsjett økte med 36 prosent. Ressursituasjonen har vært gjenstand for tett dialog mellom NPE og Helse- og omsorgsdepartementet, både gjennom ordinær rapportering og etatsstyringsmøter, men også ved egne brev fra NPEs styre og administrasjon og særskilte møter mellom

NPEs toppledelse og etatsstyrende avdeling i departementet.»

Det er opplyst at NPE til tross for ytterligere ressurstilførsel de senere årene fortsatt ikke har fått bevilget midler i den størrelsesorden som er nødvendig. Ifølge NPE er det en differanse på ca. 5 millioner mellom det som er bevilget og det NPE har beregnet som nødvendige driftskostnader. På bakgrunn av dette uttaler NPE:

«Med den ressursituasjon vi står overfor, vil vi selv med ytterligere effektiviseringstiltak, ikke kunne ta igjen det etterslepet som har bygget seg opp de siste årene. Etter hvert som saker som har ligget i kø blir ferdigbehandlet, vil utviklingen vises gjennom den retrospektive oversikten over gjennomsnittlige saksbehandlingstider. Vi ser således ingen muligheter til å redusere saksbehandlingstiden i tiden som kommer.»

1.2 Mine merknader til saksbehandlingstiden og ressursituasjonen m.v.

Det følger av pasientskadeloven 15. juni 2001 nr. 53 at NPE skal behandle og avgjøre krav om erstatning ved pasientskade. Hittil har NPE bare behandlet krav med utspring i den offentlige helsetjenesten, men fra 1. januar 2009 tas det sikte på at NPE også skal behandle krav som har bakgrunn i skader som voldes i den private helsesektoren.

Sakene som NPE behandler er av stor betydning for den enkelte. Erstatningssøkerne vil i mange tilfeller ha vært utsatt for en integritetskrenkelse, enten overfor dem selv eller en pårørende, og er i tillegg påført et tap. Økonomisk kompensasjon vil naturlig nok være viktig, men betydningen av en ansvarskonstatning vil for mange også være vesentlig. Lang ventetid før det blir tatt stilling til kravet medfører usikkerhet, og vil kunne føles som en betydelig tilleggsbelastning. Flere av de klagene jeg har mottatt viser dette, og det er mye frustrasjon som kommer til uttrykk. Uten en avslutning av erstatningssaken vil det for mange være vanskelig å legge den aktuelle hendelsen bak seg. De forholdene jeg her har pekt på taler for en rask saksbehandling i NPE, innenfor de rammene som hensynet til en forsvarlig saksopplysning setter.

Redegjørelsen fra NPE gir i begrenset grad oversikt over hvilken saksbehandlingstid den enkelte erstatningssøker faktisk vil oppleve fra erstatningskravet blir fremsatt til eventuell utbetaling finner sted. Jeg har imidlertid merket meg at gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2007 for ansvarssaker og utmålingssaker var henholdsvis 348 og 429 dager, hvilket skulle indikere en samlet saksbehandlingstid på godt over to år for saker som ender med utbetaling av erstatning. I disse tallene inngår formodentlig også en god del enklere saker, slik at saksbehandlingstiden for mange saker må antas å være vesentlig lengre. Den behandlingstiden som NPE har redegjort for er

ikke akseptabel, jf. blant annet kravet i forvaltningsloven 10. februar 1967 § 11a første ledd om at saker til behandling skal forberedes og avgjøres «uten ugrunnet opphold». Jeg har videre merket meg NPEs understrekning av at de oppgitte tallene gjelder erfart saksbehandlingstid, noe jeg oppfatter slik at det er grunn til å anta at behandlingstiden vil stige ytterligere i tiden fremover. Dette gir grunn til alvorlig bekymring.

I en situasjon der saksbehandlingstiden på et område er lang og viser en økende tendens, er det viktig at forvaltningen fortløpende følger situasjonen nøye og iverksetter tiltak for å redusere denne. Redegjørelsen hit etterlater inntrykk av at NPE arbeider aktivt med spørsmålet om saksbehandlingstid, og søker å redusere behandlingstiden. Dette er positivt. Samtidig oppfatter jeg langt på vei NPEs svar slik at det nå er begrenset hvor mye mer det er å hente gjennom omorganisering og effektivisering av de interne arbeidsprosessene. Jeg har i denne forbindelse merket meg NPEs uttalelser om at økte restanser skyldes manglende samsvar mellom faktisk behov og tilførte ressurser. Videre har jeg med bekymring merket meg uttalelsene om at NPE selv med ytterligere effektiviseringstiltak ikke vil kunne ta igjen det etterslepet av saker som har bygget seg opp.

Det faller utenfor mitt område å uttale meg om bevilgningsmessige spørsmål, men jeg finner grunn til å understreke det overordnede ansvaret som blant annet det ansvarlige departement har i forhold til å ta nødvendige initiativ for å sørge for at det blir stilt tilstrekkelige ressurser til disposisjon for virksomheten. Jeg legger til grunn at Helse- og omsorgsdepartementet er godt orientert om situasjonen, og at NPE i samarbeid med departementet treffer de nødvendige tiltak for å få redusert saksbehandlingstiden. Det synes imidlertid å være behov for å intensivere dette arbeidet.

I svaret hit fremgår det at NPE har tatt sjansen på å ansette et større antall nye medarbeidere enn det budsjettet for 2008 isolert sett gir rom for, under forutsetning av at NPE gjennom revidert nasjonalbudsjett får midler til å dekke helårsvirkningene av disse ansettelsene. Jeg har merket meg at driftsbudsjettet for NPE ble foreslått økt med 2 millioner kroner i forslaget til revidert nasjonalbudsjett for 2008, jf. St.prp. nr. 59 (2007-2008), og at Stortinget sluttet seg til dette, jf. Innst. S. nr. 270 (2007-2008) og vedtak 20. juni 2008. Økningen synes imidlertid i hovedsak å være begrunnet i behovet for tilpassninger til at NPE fra 1. januar 2009 også er ment å skulle behandle krav oppstått i den private helsesektoren, og det fremstår derfor som uklart hvilken betydning dette eventuelt vil ha for saksbehandlingstiden. Jeg har imidlertid merket meg at styrking av saksbehandlingskapasiteten er nevnt i forbindelse med tilleggsbevillingen.

2. Tiltak for å redusere saksbehandlingstiden

2.1 Spørsmålene herfra og NPEs svar

I brevet til NPE ble det vist til informasjon på NPEs hjemmesider om at det over lengre tid var arbeidet med flere tiltak for å effektivisere saksbehandlingen, og det ble bedt om en kort redegjørelse for tiltakene.

NPE nevner i svaret hit blant annet følgende tiltak som er iverksett siden høsten 2004:

- Ny enhet for å ivareta innledende saksbehandling (dokumentinnhenting)
- Spesialisering av saksbehandlingen ut fra utvalgte (de største) medisinske spesialområder
- Innføring av tidsfrister for når behandlingsstedenes uttalelser skal foreligge
- Nye og forenklede vedtaksmaler
- «Godt nok prinsipp» i saksbehandlingen; fokus på differensiert ressursbruk i saksbehandlingen; anvende riktige ressurser på riktige saker
- Omlegging av medisinsk utredning, fra omfattende bruk av eksterne sakkyndige, til i større grad bruk av interne rådgivende leger; tidsbesparende og kostnadsreducerende
- Utprøving av enklere saksbehandling på et stort antall saker knyttet til ortopedi/ortopedisk kirurgi; gjennomføres som fast del av linjeorganisasjonen fra 2. kvartal 2008
- Oppretting av egen, spesialisert utmålingsseksjon fra 2. kvartal 2008
- Innføring av elektronisk saksbehandlings- og arkivsystem fra ultimo 2007

NPE redegjør også for en del eksempler på generelt arbeid i organisasjonen med sikte på utvikling, kvalitet og effektivitet.

2.2 Mine merknader til de iverksatte tiltakene

Jeg har merket meg NPEs redegjørelse, som gir inntrykk av at NPE fortløpende arbeider med å finne forbedringspotensial i egen organisasjon. I en situasjon med begrensede ressurser er det nødvendig å utvikle arbeidsmetoder som gjør saksbehandlingen mest mulig kostnadseffektiv. Det fremgår ikke noe om hvordan de ulike tiltakene har virket inn på saksbehandlingstiden, og det er formodentlig vanskelig å si noe sikkert om dette, men det må være grunn til å anta at saksbehandlingstiden hadde vært enda lengre uten disse tiltakene.

3. Kjørdningen for nye saker

3.1 Spørsmålene herfra og NPEs redegjørelse

Ett av tiltakene NPE har innført er en kjørdning for nye erstatningssaker. I brevet herfra ble NPE bedt om å redegjøre nærmere for ordningen og dens plass i saksbehandlingssystemet. NPE ble også bedt om å redegjøre for strategi og tidshorisont for en avvikling av kjørdningen.

Det ble videre vist til fem orienteringsbrev fra NPE til erstatningssøkere, oversendt hit av en advokat, der det opplyses om kjørdningen og at henvendelser ikke vil kunne besvares før saken er tildelt en saksbehandler. I ett av brevene var det opplyst at saksbehandler ville bli oppnevnt innen seks måneder, mens det i de øvrige fire brevene ikke var sagt noe konkret om når dette ville skje. Det ble bedt om NPEs syn på hvordan det ovennevnte harmonerer med grunnleggende forvaltningsrettslige prinsipper om at henvendelser til forvaltningen skal besvares skriftlig. NPE ble også bedt om å redegjøre for hvilke muligheter en part har til å kommunisere med NPE i den tiden saken står i kø. Videre ble det bedt om å få opplyst hvem som har det formelle ansvaret for disse sakene, og rutinene for behandlingen av ny informasjon som innkommer før sakene tas ut av køen.

I svaret hit opplyser NPE at kjørdningen for nye erstatningskrav er «etablert for at vi på best mulig måte skal kunne håndtere de sakene vi har til behandling». Bakgrunnen skal være erfaringer som tilsier at en saksbehandler ikke bør ha en portefølje på mer enn 85-90 løpende saker, og at større porteføljer enn dette resulterer i effektivitetstap. Ettersom de fleste saksbehandlerne på et visst tidspunkt satt med porteføljer på mer enn 100 pågående saker, ble det besluttet ikke å tildele fortløpende alle saker der den innledende saksbehandlingen var ferdigstilt. NPE uttaler videre:

«Vi besluttet å sette et 'tak' på hvor mange saker vi tildeler hver måned, sett opp mot de saksbehandlerressurser vi til enhver tid har. Når det en måned oppstår et avvik mellom antall saker som er klare for tildeling til ny saksbehandler og antall saker vi mener det er *hensiktsmessig* å tildele, for å unngå uhensiktsmessig store porteføljer, går det overskytende antall saker inn i køen. Vi tildeler da alltid de sakene som har blitt ferdig fra innledende saksbehandling først, og de sakene som går inn i køen blir tildelt først neste måned eller senere dersom køen overstiger dette antallet. Når køen er på hele 1 400 saker, blir situasjonen slik at alle saker som en måned blir ferdige til tildeling til saksbehandler etter innledende saksbehandling, går inn i køen, mens all tildeling av nye saker til saksbehandler skjer blant de saker som har ligget lengst i køen.»

Det er presisert at saker med spesielle forhold, for eksempel der erstatningssøker synes å være livstruende syk, ikke går inn i køen. En sak kan også tas ut

av køen dersom det senere kommer inn informasjon som bør føre til prioritering. Dette vurderes av forberedende saksbehandler og seksjonssjefen for den enheten som forestår innledende saksbehandling. Ved tvil konsulteres assisterende direktør.

NPE opplyser at mens saken står i kø er det seksjonssjefen for innledende saksbehandling som har det formelle ansvaret for saken. All innkommet korrespondanse blir gjennomgått av forberedende saksbehandler, og dersom det kreves «særskilte tiltak» sendes saken videre til aktiv håndtering. Øvrige henvendelser blir bare registrert, og besvares først når saken blir tildelt en ny saksbehandler. NPE understreker at det er fullt mulig å sende skriftlig informasjon til NPE mens saken står i kø, men at det oppstår en forsinkelse med hensyn til når henvendelsen besvares. Ved muntlige henvendelser får søkerne en samtale med innledende saksbehandler, som registrerer samtalen på saken. Det fremgår at køordningen har vært vurdert av Helse- og omsorgsdepartementet, som har konkludert med at praktiseringen av de eksisterende saksbehandlingsrutinene ikke er i strid med forvaltningslovens regler om veiledningsplikt og saksbehandlingstid.

I forhold til spørsmålet om avvikling av køordningen har NPE antydnet en reduksjon i køen på ca. 150 saker i løpet av 2008, med de tiltak som er iverksatt og forutsatt helårsvirkning av foretatte ansettelser. NPE peker på at dette er langt under den årlige reduksjonen på 700 saker som er nødvendig for å kunne avvikle køen innen utgangen av 2009.

3.2 Mine merknader til køordningen

Ved flere anledninger har jeg tatt opp forhold ved ordninger hvor det opprettes ulike køsystemer for saker som er under behandling i forvaltningen. Det vises til omtale av disse spørsmålene i årsmeldingen for 2001 side 40, der jeg blant annet uttalte:

«Slike ordninger innebærer et avvik fra de ordinære saksbehandlingsrutinene i forvaltningen, og rettslig sett er de ikke uproblematisk. Til vanlig vil kravene til forsvarlig saksbehandling slik de kommer til uttrykk i forvaltningsloven, ligningsloven og alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper, best kunne ivaretas dersom den enkelte sak umiddelbart fordeles til en saksbehandler som står ansvarlig for å følge saken opp. Det må antas å styrke folks tillit til forvaltningen at de har en ansvarlig person som de kan henvende seg til med spørsmål og opplysninger, og som de vet senere skal tilrettelegge den avgjørelsen som skal fattes. Unntaksvis kan det likevel være nødvendig å etablere særordninger.

Terskelen for å etablere slike avvikende ordninger bør være høy. Det må foretas en streng og konkret vurdering av om ordningen kan aksepteres i det enkelte tilfelle.»

Etter en konkret vurdering fant jeg at den praksisen som var etablert i Skattedirektoratet kunne aksepteres i det enkelte tilfellet, mens jeg kom til at ordningen med lokalarkiv (silo) som var etablert i Utlendingsdirektoratet vanskelig kunne forsvares ut fra de krav forvaltningsloven stiller. For nærmere omtale av sistnevnte ordning vises det til side 178 og 180 i samme årsmelding, se også meldingen for 2004 side 166 flg. I en senere sak om en lignende ordning i plan- og bygningsetaten i Oslo kommune, har jeg understreket mange av de samme synspunktene. Saken er omtalt i årsmeldingen for 2007 side 279 flg. (se særskilt side 283-285), der jeg under henvisning til saken om Utlendingsdirektoratet blant annet uttaler:

«Disse synspunktene må gjelde også for den ordning som praktiseres ved plan- og bygningsetaten. De nevnte svakhetene gjenspeiles også av at dette er et forhold som blir tatt opp i flere av klagene hit på etaten og som synes å skape stor frustrasjon hos søkerne.

Siloordningen bør derfor søkes avvirket så snart restansesituasjonen er bedret. Praktiseringen av en slik ordning medfører også at kommunen må ha gode rutiner for hvordan den gir informasjon til søkerne om relevante forhold ved saksbehandlingen, og for håndteringen av muntlige og skriftlige henvendelser fra parter.»

De nevnte silo- eller køordningene er ulikt utformet og organisert. I NPEs tilfelle skjer det først en innledende saksbehandling der det blant annet innhentes nødvendig dokumentasjon om behandlingen av pasienten, uttalelse fra behandlingsstedet og eventuelle tilleggsmerknader fra erstatningssøkeren. Saken går først inn i køen etter at den innledende saksbehandlingen er ferdig og saken skal overføres til en av saksbehandlingsseksjonene for videre behandling og avgjørelse. Mens saken står i kø er den ikke tildelt en aktiv saksbehandler, men forberedende saksbehandler har visse oppfølgingsoppgaver og seksjonsleder for innledende saker har det formelle ansvaret for den enkelte sak.

NPEs hovedutfordring synes å være tilgjengelig saksbehandlingskapasitet sett i forhold til antall saker under behandling. Køordningen er et tiltak for å sørge for at den enkelte saksbehandler ikke får uoverkommelige saksporteføljer, noe som i seg selv kan lede til effektivitetstap. Jeg har forståelse for de synspunkter NPE har kommet med i denne forbindelse. Samtidig må det understrekes at ordninger som denne er problematiske, og derfor ikke må etableres som en permanent løsning. Ut fra det NPE har anført med hensyn til siktemålet om å redusere køen, legger jeg til grunn at NPE deler denne oppfatningen. Jeg forutsetter at NPE i samarbeid med Helse- og omsorgsdepartementet aktivt arbeider for å få avvirket ordningen så snart som mulig.

Det er viktig at det søkes å bøte på svakhetene ved at det ikke finnes en enkeltperson som har som opp-

gave å følge opp saken aktivt mens saken står i kø. Jeg har i denne forbindelse merket meg at forberedende saksbehandler i NPE har et ansvar for å gjennomgå korrespondanse som kommer inn i saker som står i kø. At det foretas en slik gjennomgang må være et minimumskrav for at ordningen skal kunne aksepteres. Videre fremgår det at seksjonssjefen har et formelt saksansvar for sakene i kø, herunder å ta stilling til om en sak eventuelt skal tas ut av køen. Det er helt nødvendig at slike vurderinger, som også må foretas under en alminnelig saksbehandlingsprosess, gjøres selv om en sak står i kø for videre saksbehandling.

Skriftlige henvendelser blir gjennomgått, men forberedende saksbehandler foretar seg bare noe aktivt dersom informasjonen «nødvendiggjør spesielle tiltak». NPE opplyser at det meste av informasjon som kommer inn på sakene i kø, bare blir registrert på saken i «påvente av aktiv håndtering/besvarelse av den saksbehandler som blir tildelt saken når den går ut av køen». Selv om søkerne eventuelt på forhånd er varslet om at henvendelser ikke vil bli besvart, lar en slik saksbehandlingspraksis seg vanskelig forene med forvaltningslovens regler og grunnleggende forvaltningsrettslige prinsipper. Skriftlige henvendelser til forvaltningen skal besvares skriftlig og dersom dette ikke kan gjøres innen rimelig tid, må det sendes foreløpig svar. Jeg må be om at NPE vurderer å innføre en ordning hvoretter det i det minste gis en skriftlig bekreftelse på at henvendelser som fremsettes mens saken står i kø er mottatt av NPE.

Når det etableres en køordning som i NPE er det ekstra viktig at det gis relevant og oppdatert informasjon til søkerne. I svaret hit er det i liten grad redegjort for NPEs rutiner for utsending av bekreftelse på mottatt søknad (foreløpig svar), jf. forvaltningsloven § 11a annet ledd. Det fremgår imidlertid av blant annet NPEs hjemmesider at slik bekreftelse gis «innen få uker». Jeg er ikke kjent med hvilken informasjon som i denne forbindelse gis om årsakene til lang saksbehandlingstid og når svar kan ventes m.v., men forutsetter at NPE følger lovens krav.

Jeg forstår det slik at det sendes nytt foreløpig svar/forsinkelsesmelding i forbindelse med at den enkelte sak går inn i køordningen. En advokat har tidligere oversendt fem slike meldinger i sine respektive klienters erstatningssaker. Også slike meldinger må tilfredsstillende kravene i forvaltningsloven § 11a annet ledd. Ut fra de eksemplene som er mottatt her synes det som om det gis en tilfredsstillende orientering om årsaken til at saken ikke kan behandles tidligere. I det seneste brevet fra oktober 2007 er det også opplyst at det vil kunne ta inntil seks måneder før det blir oppnevnt saksbehandler. Slik informasjon fremgår ikke

av de fire andre brevene, som er datert i august 2007. Det er ekstra viktig at det i en slik situasjon gis konkret informasjon om hvor lenge saken vil stå i kø, og jeg må be om at slik informasjon gjennomgående blir gitt. Generell informasjon på NPEs nettsider kan ikke anses tilstrekkelig i disse tilfellene. Dersom tidligere angitt tidsfrist ikke kan overholdes, må det sendes ny orientering.

Opplysningene i orienteringsbrevene om at skriftlige henvendelser i saken ikke besvares bør gjennomgås og revideres. I et orienteringsbrev jeg nylig har fått oversendt datert i juli 2008 er ordlyden endret når det gjelder skriftlig informasjon som sendes inn til NPE. Det heter i brevet at «[d]ersom du har nye opplysninger som har betydning for erstatningskravet, kan du sende disse inn til oss, men vi ber om forståelse for at vi ikke kan besvare henvendelser i saken så lenge den er i kø». Etter min mening er ikke dette tilstrekkelig. Det bør i alle fall fremgå tydelig at all skriftlig informasjon som sendes inn blir gjennomgått i NPE. Jeg viser for øvrig til det jeg har uttalt ovenfor om at mottak av slike henvendelser bør bekreftes skriftlig. I orienteringsbrevene bør det for øvrig også fremgå at muntlige henvendelser kan rettes til forberedende saksbehandler.

4. Oppsummering

Saksbehandlingstiden i NPE er nå uakseptabel lang. Det er vanskelig å se at de tiltakene som hittil er iverksatt vil kunne føre til en vesentlig nedarbeiding av restansene som er opparbeidet. NPE synes heller ikke selv å ha tro på at restansene vil kunne reduseres uten ytterligere tiltak og ressurstilførsel som kan styrke saksbehandlingsskapiteten. Den planlagte utvidelsen av NPEs arbeidsområde i 2009 vil trolig heller ikke gjøre situasjonen lettere, selv om det er bevilget noe ekstra midler i denne forbindelse.

Som en følge av saksbehandlingssituasjonen er det også etablert en køordning som det knytter seg klare betenkeligheter til. I tillegg til å iverksette tiltak for å avbøte de uheldige sidene ved denne ordningen, må det arbeides for en avvikling så snart situasjonen tillater det.

Samlet sett etterlater mine undersøkelser inntrykk av at det er behov for at NPE i samarbeid med Helse- og omsorgsdepartementet ytterligere intensiverer arbeidet med å redusere saksbehandlingstiden.

Oslo, 5. september 2008

Arne Fliflet

